

指定管理者制度活用事業 評価シート

1. 基本事項

施設名称	多摩川緑地バーベキュー広場	評価対象年度	令和元年度
事業者名	・事業者名 多摩川緑地バーベキュー共同事業体 ・代表者名 太平洋総業サービス株式会社 代表取締役 飯島 一光 ・住所 川崎市川崎区藤崎3丁目7番6号 ・構成員名 株式会社サンワックス 代表取締役 野原 治人 ・住所 埼玉県熊谷市問屋町2丁目5番13号	評価者	多摩川施策推進課長
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日	所管課	建設緑政局緑政部多摩川施策推進課

2. 事業実績

利用実績	令和元年度の総利用者数は102,357人(免除対象者5,298人含む)となった。
収支実績	○収入の部 100,812,000円 (利用料金収入 49,029,500円 レンタル事業収入 47,812,600円 提案事業収入 3,969,900円) ○支出の部 89,924,639円 (管理運営経費 87,118,451円 提案事業経費 2,806,188円) ○収支差額 10,887,361円(粗利益率:10.8%)
サービス向上の取組	令和元年度の主な取組として、地域住民の要望の強い迷惑行為対策として場内及び駅周辺の誘導員配置や混雑緩和のための声掛け、夜間警備等を継続して実施した。また、利用者サービスとしては導入時から利用者数が増加傾向であるプレミアムコーナーの継続実施、高津グルメの会等の地元商店出店による地域活性化への貢献に取り組んだ。そして、水辺の賑わいイベントである「水辺で乾杯in川崎」における鮎の放流体験実施等、河川敷という水辺空間の強みを生かした地域の賑わい創出に貢献した。

3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
利用者満足度	利用者満足度	周辺住民及び利用者満足度を把握する調査を実施しているか。	10	4	8
		周辺住民及び利用者ニーズ等を適切に分析しているか			
		調査結果の分析を行い、満足度向上のための具体的な取組に反映しているか			
	適切なサービスの提供	施設の目的にあった取組みが実施されているか。	10	4	8
当初の事業目的を達成することができたか					
	(評価の理由) 【利用者満足度】 ○近隣住民及び繁忙期の利用者を対象としたアンケートや、地域住民及び関係部署との連絡会議(書面開催)を実施し、今後のサービス向上に向けて利用者のニーズや年齢層及び来場手段等、属性把握を行った。 ○アンケートの実施方法として、地元住民の方に対しては令和元年度末に調査を実施することで、年間を通じての取組成果や迷惑行為の実情把握を行った。利用者アンケートについては、繁忙期であるゴールデンウィークにヒアリングを行うことで、母数が多く得られ、より精度の高いデータ分析を実施できた。 ○近隣住民アンケートの結果を踏まえ、要望の多い駅前周辺の迷惑行為対策として、歩行者が滞留しやすい大山街道沿いや交差点の横断歩道付近で、歩行者に対して誘導員から声掛けを行うとともに、周辺のゴミ拾いを実施した。 【適切なサービスの提供】 ○バーベキュー広場の事業目的の1つである迷惑行為対策として、指定管理者の提案事業により、繁忙期に駅周辺の誘導員を配置し、歩行者が滞留しないよう誘導や注意等を実施した。また、「水辺で乾杯in川崎」における鮎の放流体験、子どもを対象とした昔遊び等、多摩川沿いの賑わい創出に貢献した。 ○日中の駅周辺の混雑・迷惑行為対策に限らず、当施設周辺の河川敷を夜間も含め、24時間体制で警備員を配置し、巡回警備を実施した。また、夏場は夜中の花火対策として、河川敷内の道路に警備員1名が常駐し、適宜注意等を行った。これらの取組の結果、地元の住民アンケートでは、迷惑行為が改善されているという意見が多くみられた。				
収支計画・実績	収支の適格性	計画的な収入によって、市民サービスの向上に反映できているか。	5	3	3
		支出の効率的な執行等、経費削減の具体的な取組は為されたか	5	4	4
		金銭管理や会計処理が適切に行われているか。	5	3	3
	(評価の理由) 【収支の適格性】 ○通常営業を行えた上半期は平成30年度と比較して、収入から支出を差し引いた粗利益は前年比約126%と、利益率が大幅に上昇した。また、令和元年度のプレミアムコーナーの利用件数は、認知度の向上、及び快適さを求める利用者ニーズがあったことから、平成30年度と比較して115%と利用件数が増加するなど、利用者サービス向上に取り組んだことにより計画的な収入を得ることができた。 ○経費削減の取組として、令和元年度は人件費を中心に経費削減に積極的に取り組んだ結果、通常営業の上半期は平成30年度と比べて支出合計を1,100万円以上削減することができ、利用者サービスの質を落とすことなく例年以上に支出の効率的執行に取り組んでいる。 ○年度報告のみならず、毎月の定例報告時の月ごとの収支報告も適正に実施しており、税理士等の専門家の助言の元で金銭管理及び会計処理は適切に行われていると認められる。				

サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供	提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	8	4	6.4
		サービスの利用促進への具体的な取組が為されているか			
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
	業務改善によるサービス向上	業務の遂行にあたって、現状分析、課題把握に取り組んでいるか	8	4	6.4
		業務改善が必要な場合に、改善策の検討と実施が行われているか			
	利用者の意見・要望への対応	利用者ニーズの把握に努め、それを事業や管理に反映させる取組が為されているか	9	4	7.2
利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか					
<p>(評価の理由)</p> <p>【適切なサービスの提供】 ○サービスの提供について、仕様書及び事業計画書に基づき、市と協議の上で適正に執行された。 ○家族連れの利用者に向けた取組として、プレミアムコーナーの運営や授乳室とキッズスペースの設置、子供の見回り強化等、サービス利用を促す取組を継続して実施した。その結果、プレミアムコーナーの利用件数は平成30年度と比較して20件以上増加した。 ○利用者への情報提供として、ホームページやFacebookでの広報活動、夏場の熱中症対策として熱中症指数を示すコーナーの設置等を、継続的に実施した。また、バーベキュー広場の利用方法を記載したパンフレットを新規作成した。(台風により、令和2年度以降に配布予定)</p> <p>【業務改善によるサービス向上】 ○利用者及び地域住民のアンケート調査を継続して実施し、地域住民の要望や利用者ニーズの把握及び属性集計を行った。令和元年度は新サービスの施行準備調査として、7月から10月にかけて利用者、場内の好ましい利用場所の聞き取り調査を実施した。 ○幅広い年齢層の方にバーベキュー広場を利用してもらえよう、多摩川沿いの賑わい創出事業として、毎月の定例報告以外でも指定管理者とイベント案を提案、随時協議を行い、令和元年度では鮎の放流体験や昔遊び等、バーベキュー以外でも賑わい創出を行った。</p> <p>【利用者の意見・要望への対応】 ○トイレ待ちや入場時の混雑が感じられるという利用者の要望から、トイレ係員を1名常駐させ、適宜2名に増員させて対応した。入場時は入場者の列を整理し、人が滞留しすぎないように事前説明を簡潔にスピーカーや看板でも行うことで、混雑緩和の改善を施した。 ○令和元年度は地域住民の方から苦情を1件電話でいただいたが、対応方法や今後の対策について川崎市に迅速な報告も行われており、意見要望について適切な対応を遂行していると認められる。</p>					
組織管理体制	適正な人員配置	必要な人員(人数・有資格者等)が必要な場所に適切に配置されているか	3	4	2.4
	連絡・連携体制	定期または随時の会議等によって所管課との連絡・連携が十分に図られているか	2	3	1.2
	再委託管理	再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認が為されているか			
	担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか	5	3	3
	安全・安心への取組	事件・事故、犯罪、災害から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか(人員配置、マニュアル、訓練等)	10	4	8
		緊急時に警察や消防など関係機関と速やかに連携が図れるよう、連絡体制を構築し、定期的に情報交換等を行っているか			
	コンプライアンス	個人情報保護、その他の法令遵守のルール(規則・マニュアル等)と管理・監督体制が整備され、適切な運用が為されているか	5	3	3
	職員の労働条件・労働環境	スタッフが業務を適正に実施するための、適切な労働条件や労働環境が整備されているか			
<p>(評価の理由)</p> <p>【適正な人員配置】 ○繁忙期は場内に限らず駅前周辺に誘導員を配置して迷惑行為対策を実施し、閑散期には必要最低限の配置にすることで極力人員削減を実施しており、柔軟な人員配置を行っている。</p> <p>【連絡・連携体制】 ○毎月の定例報告や四半期ごとの報告など、本市との連絡も適宜行われている。</p> <p>【再委託管理】 ○警備等の委託先との調整は適切に実施されており、円滑な業務の履行がなされている。</p> <p>【担当者のスキルアップ】 ○現場副責任者が受付及び警備スタッフに言葉遣いや電話対応等、接客力向上を目的とした指導を積極的に実施した。令和元年10月にコンプライアンス研修を実施し、個人情報保護や人権等の観点から、スタッフが遵守すべきルールを再認識した。</p> <p>【安全・安心への取組】 ○令和2年1月に現場副責任者が応急手当普及員について受講し、令和2年度以降もスタッフに対してAED操作等の応急措置を指導できるようになった。 ○当広場は河川敷内の施設のため、風水害リスクを常に警戒した上で、気象情報や国土交通省HP上のライブカメラを頻繁に確認し、緊急対応時のフロー図を受付小屋の目につきやすい場所に掲示してスタッフの危機管理意識向上を図る等、災害による事故を未然に防ぐ安全管理に徹底した。</p> <p>【コンプライアンス】 ○個人情報の取扱マニュアルとして、情報収集の際は必要最低限の情報を目的明記の上で収集することや、物理的対策として事務所内の入室制限及び金庫の施錠を徹底するなど、管理方法についてのルールを明確化して適宜実施している。その他、都市公園法及び河川法をはじめとした関係法令を遵守した上で、適切に運用されている。</p> <p>【職員の労働条件・労働環境】 ○年2回の警備員研修やコンプライアンス研修等の従業員教育を徹底しており、適切な労働環境及び労働条件の整備に努めている。</p>					

適正な業務実施	施設・整備の保守管理	安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	4	4	3.2
	管理記録の整備・保管	業務日誌・点検記録・修繕履歴等が適切に整備・保管されているか。			
	保安業務	事件・事故・犯罪等を未然に防いでいるか	4	3	2.4
	外構・植栽管理	草刈等維持管理を適切に実施しているか	4	4	3.2
	清掃業務	施設内及び敷地内の清掃が適切に行われ、快適に利用できる環境を維持しているか			
	ごみ管理	利用者が廃棄するバーベキューごみを適切に処理しているか	3	3	1.8
<p>(評価の理由)</p> <p>【施設・設備の保守管理】 ○令和元年度は自主的にスタッフが通路補修を行うなど、施設・設備の保守点検等を適切に実施していると認められる。</p> <p>【管理記録の整備・保管】 ○施設の見回りを毎日行うことにより、設備や備品の点検及び事故の未然防止に努めており、管理記録を毎日の業務日誌に記録している。</p> <p>【保安業務】 ○営業中の場内警備に限らず、年間を通じて毎晩2名の警備員を配置して場内外の夜間警備を実施しており、施設周辺の事件事故防止の保安業務に努めている。</p> <p>【外構・植栽管理】 ○上流側のプレミアムコーナーの区画周辺を中心に草刈りを実施して植栽管理及び施設の利便性向上を行っており、毎月の定例会議の際にも適宜報告が行われている。</p> <p>【清掃業務】 ○営業終了後は毎日全スタッフで場内及び河川敷を清掃しており、毎月第3金曜日に休場日を設けて場外の駅前周辺の清掃を行うなど、快適な利用環境保持に貢献している。</p> <p>【ごみ管理】 ○令和元年度も継続して、大型ごみ削減の一環として、テントやいす・テーブル・コンロ等の修復を現場スタッフが積極的に行っている。</p>					

4. 総合評価

評価点合計	74.2点	評価ランク	B
-------	-------	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

令和元年度の指定管理者としての業務は2期目の3年目となり、施設設置目的である迷惑行為対策として、駅周辺の誘導員配置や混雑時の歩行者に対する声掛け、夜間を通した24時間体制の警備等、継続して取り組んでいる。

また、上半期を中心に効率的に人員削減を実施したことで、年間を通じて労務費が約1,700万円減少し、令和元年度の粗利益は10.8%を計上し、平成30年度と比較して大幅に上昇した。下半期は台風による約半年間の長期閉場となってしまったが、その中でも利益率を上げることができたのは、経費削減を中心とした指定管理者の日頃の経営努力が功を奏したと認められる。

利用者サービスの面では、平成29年度から実施しているプレミアムコーナーの利用者数は、10月以降の利用がなかったにも関わらず平成30年度と比較して、利用件数は20件以上増加しており、一定の利用者ニーズに見合ったサービスを提供していると言える。その他にも多摩川河川敷の賑わい創出事業として、市の施策である「水辺で乾杯in川崎」と連携した上で鮎の放流体験を新しく実施したほか、地元商店会等とも協力して商店街マップ作成や食物販を実施するなど、川崎市及び地域と一体となって賑わい創出や地域還元に取り組んでいる。以上のことから、令和元年度の事業実績について、優れた成果を上げたといえる。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

令和元年度は台風による約半年間の長期閉場という、未曾有の大災害に見舞われて甚大な被害を被ったため、いつ同規模の大災害が発生してもおかしくないと留意し、来年度以降は河川敷施設による災害リスクを改めて認識した上で、施設や利用者の安全管理に努めていただきたい。加えて、感染拡大が懸念される新型コロナウイルス関連の動向にも注視し、施設の管理運営を行う中で、感染拡大防止対策の徹底に取り組んでいただきたい。下半期の閉場により令和元年度は実施できなかったが、来年度以降はカワサキキャンプを中心とした防災意識啓発の参加型イベントにも力を入れ、地域振興を図ると同時に地域防災力の向上に貢献することを期待する。

また、地元及び利用者アンケートを継続して実施することでニーズ把握を行い、迷惑行為対策や利用者ニーズに見合ったサービスの提供や施設運営を来年度以降も実施していただきたい。そして、令和元年度に作成したパンフレットをはじめ、Facebookやホームページ等の広報媒体を用いて認知度向上に努めた上で、迷惑行為対策のほか公の施設として老若男女問わず様々な方に御利用いただけるように、多摩川沿い及び地域の賑わい創出事業を継続して実施していただきたい。